

TITULO

“LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DIRECTIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO 2017.”

THE ORGANIZATIONAL COMMUNICATION AND ITS INCIDENCE IN THE MANAGEMENT IN THE PROVINCIAL MUNICIPALITY OF HUANUCO 2017

Autor: ROY DENNIS GONZALES COTERA

RESUMEN

La investigación titulada “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL Y SU INCIDENCIA EN LA GESTIÓN DIRECTIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUANUCO 2017”, tuvo como principal motivación el estudio sobre la realidad en la que se da la gestión directiva, la comunicación interna dentro de la municipal provincial de Huánuco y la incidencia entre éstos, para lo cual se formuló la siguiente interrogante ¿Cuál es la incidencia de la comunicación organizacional interna en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017?, como hipótesis se plantea; La comunicación organizacional interna incide en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017. El objetivo de la investigación fue Determinar la incidencia de la comunicación organizacional interna en la gestión directiva de la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017.

La investigación que se desarrolló es de tipo Descriptivo Correlacional de corte transversal; la muestra se obtuvo a través del muestreo de tipo probabilístico que determinó 229 unidades muestrales entre autoridades, directivos y trabajadores; se utilizó el cuestionario de preguntas como instrumentos para la recolección de datos y el método estadístico para el procesamiento y presentación de resultados.

Las conclusiones a las que se llegaron en la presente investigación fueron que con un nivel de significancia del 5%, existe una incidencia directa entre la

comunicación organizacional interna y la gestión directiva de la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017, dicha incidencia muestra una asociación baja y directa, asociación que el estadístico de prueba a través del valor del coeficiente de contingencia dio como resultado 0,363.

Asimismo se determinó que el nivel de la comunicación organizacional interna y la gestión directiva en promedio está situado en una escala valorativa de regular, dentro de la Municipalidad Provincial de Huánuco.

Palabras clave: Comunicación organizacional, gestión directiva, Comunicación interna y comunicación externa.

ABSTRACT

The present research entitled: DEVELOPMENT OF LABOR COMPETENCIES AND THE QUALITY OF ADMINISTRATIVE SERVICES IN THE DISTRICT MUNICIPALITY OF AMARILIS - 2017, had as main motivation the study about the reality in which the development of labor competences takes place within the municipal district of Amarilis and the relationship in the quality of administrative services, for which the following question was formulated: How does the Development of Labor Competencies relate to the Quality of Administrative Services in the District Municipality of Amarilis 2017? hypothesis is raised: The development of Labor Competences is directly and significantly related to the Quality of Administrative Services in the District Municipality of Amarilis 2017. The objective of the

investigation was to determine the incidence of the development of labor competencies in the quality of services administrative in the Municipality of Amarilis in the 2017.

The research that was developed is of Correlational Descriptive type of cross section; the sample was obtained through probabilistic type sampling that determined 188 users of the municipality and 103 workers of the municipality; the questions questionnaire was used as instruments for data collection and the statistical method for the processing and presentation of results.

The results reached in the present investigation were that with a level of significance of 5%, there is a direct relationship between the development of labor competencies and the quality of administrative services in the District Municipality of Amarilis in the 2017, this relationship shows a low and direct incidence, incidence that the test statistic through the value of the contingency coefficient resulted in 0.180. Likewise, it was determined that the level of development of labor competencies is on a valuation scale from regular to good, while the quality of administrative services is on a valuation scale from regular to bad.

Keywords: Organizational communication, management, internal communication and external communication.

PRESENTACIÓN

A nivel mundial la comunicación organizacional ha sido uno de los ejes fundamentales para enfrentar los retos concernientes a expansión en los mercados, globalización, la calidad y la competitividad. Ante estos retos la visión de toda organización no solo debe estar sustentada en el paradigma de la economía, producción y administración que ha marcado el accionar de las organizaciones del siglo XXI. A este debe incluirse la comunicación, la cultura y la identidad como nuevos ejes

de la acción empresarial, ya que estos tres aspectos constituyen el "sistema nervioso central" de todos los procesos de la dinámica integral de una organización.

Es por ello que la presente investigación busca determinar los niveles de comunicación organizacional interna, la gestión directiva y la relación que existe entre ambas la cual nos permitió obtener un aporte en el conocimiento técnico-teórico para poder entender mejor el comportamiento de las mismas, en tal sentido se ha estructurado de la siguiente manera:

Primero, está orientado a enfocar el problema, metódicamente se considera: descripción de la realidad problemática, problema de investigación, así como las limitaciones, viabilidad y justificación de la investigación.

Segundo, se incluyen con los antecedentes de investigación referidos al tema, el marco teórico que sustenta la investigación el cual contiene teorías de diversos autores referidos a las variables de estudio, las definiciones conceptuales, el planteamiento de hipótesis tanto general como específicas, el sistema de variables y la operacionalización de las mismas.

Tercero, trata sobre la metodología empleada en la investigación, metódicamente se enfoca el tipo y nivel de investigación, el método y diseño de la investigación, considera a la población y muestra de la investigación, las técnicas e instrumentos de la investigación y los instrumentos métodos y técnicas de recolección y análisis de datos.

Cuarto, contiene lo referido a la presentación de resultados luego de su procesamiento presentado a través de cuadros y gráficos estadísticos, así también la contratación de hipótesis y prueba de hipótesis.

Quinto, contiene la discusión de resultados con la referencia bibliográfica de las bases teóricas y los antecedentes de investigación.

Finalmente se presenta las conclusiones, las recomendaciones, la referencia bibliográfica y los anexos concernientes a la presente investigación.

MATERIALES Y MÉTODOS

La investigación es de tipo cuantitativo, presenta un nivel descriptivo correlacional y el diseño de la investigación es no experimental de corte transversal.

La población de la investigación estuvo conformada por 8 autoridades (Regidores y alcaldes), 38 Directivos (Gerentes y sub gerentes) y 519 Trabajadores (nombrados y contratados), mediante la técnica del muestreo probabilístico aleatorio simple se obtuvieron una muestra de 3 autoridades (Regidores y alcaldes), 15 Directivos (Gerentes y sub gerentes) y 211 Trabajadores (nombrados y contratados) respectivamente.

Para la recolección de la información se utilizó la técnica de la encuesta, cuyos instrumentos fueron el cuestionario de preguntas en ambos casos.

En el análisis de datos se usó la estadística descriptiva e inferencial, para la contrastación de la hipótesis general se utilizó el estadístico de prueba Chi cuadrada con un nivel de significancia del 5% para estudiar el grado de asociación de la Variable Independiente (X) con la variable dependiente (Y), apoyados en el paquete estadístico SPSS V 22.0. Se Interpretaron los resultados.

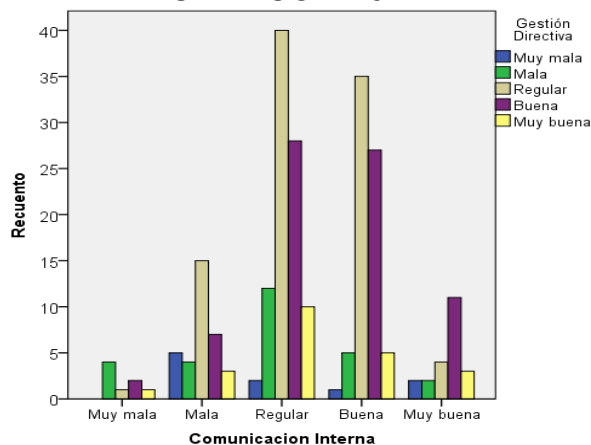
RESULTADOS

TABLA N° 01
Tabulación cruzada entre la variable comunicación organizacional interna y la variable gestión directiva

| | | Comunicación organizacional Interna * Gestión Directiva | | | | | |
|-------------------------------------|-----------|---|---------|---------|---------|-----------|---------|
| | | Gestión Directiva | | | | | Total |
| | | Muy mala | Mala | Regular | Buena | Muy buena | |
| Comunicación organizacional Interna | Muy mala | % dentro de Comunicación Interna | 50,0% | 12,5% | 25,0% | 12,5% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 14,8% | 1,1% | 2,7% | 4,5% | 3,5% |
| | | % del total | 1,7% | 0,4% | 0,9% | 0,4% | 3,5% |
| | Mala | % dentro de Comunicación Interna | 14,7% | 11,8% | 44,1% | 20,6% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 50,0% | 14,8% | 15,8% | 9,3% | 14,8% |
| | | % del total | 2,2% | 1,7% | 6,6% | 3,1% | 14,8% |
| | Regular | % dentro de Comunicación Interna | 2,2% | 13,0% | 43,5% | 30,4% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 20,0% | 44,4% | 42,1% | 37,3% | 40,2% |
| | | % del total | 0,9% | 5,2% | 17,5% | 12,2% | 40,2% |
| | Buena | % dentro de Comunicación Interna | 1,4% | 6,8% | 47,9% | 37,0% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 10,0% | 18,5% | 36,8% | 36,0% | 31,9% |
| | | % del total | 0,4% | 2,2% | 15,3% | 11,8% | 31,9% |
| | Muy buena | % dentro de Comunicación Interna | 9,1% | 9,1% | 18,2% | 50,0% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 20,0% | 7,4% | 4,2% | 14,7% | 13,6% |
| | | % del total | 0,9% | 0,9% | 1,7% | 4,8% | 9,6% |
| | Total | % dentro de Comunicación Interna | 4,4% | 11,8% | 41,5% | 32,8% | 100,0% |
| | | % dentro de Gestión Directiva | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % | 100,0 % |
| | | % del total | 4,4% | 11,8% | 41,5% | 32,8% | 100,0% |

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad
Elaboración: Tesista

GRAFICO N° 01



Elaboración: Tesista

La tabla N° 01 y el Gráfico N° 01 nos muestra los resultados de la tabulación cruzada entre la variable comunicación organizacional interna y la variable gestión directiva, en la que se muestra la distribución porcentual tanto de los valores observados como de los esperados podemos observar que en un 41,5% de encuestados en promedio afirman que la gestión directiva se da de manera regular, un 1,8% se da de mala manera, un 4,4% de muy mala manera, un 32,8% se da de buena manera y un 9,6% de muy buena manera, así también con respecto a la comunicación interna un 3,5% afirma que se da de muy mala manera, un 14,8% de mala manera, un 40,2% de manera regular, un 31,9% afirma que se da de buena manera y un 9,6% que se da de muy buena manera. Se puede observar que la tendencia de las variables en ambos casos es hacia regular tanto la gestión directiva como la comunicación interna.

HIPÓTESIS GENERAL:

La aplicación del estadístico de prueba Chi cuadrado nos muestran los siguientes resultados teniendo en cuenta la hipótesis planteada del investigador donde “la comunicación organizacional interna incide en la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017”

TABLA N° 02
Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 34,792 ^a | 16 | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 29,585 | 16 | ,020 |
| Asociación lineal por lineal | 5,407 | 1 | ,020 |
| N de casos válidos | 229 | | |

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad
Elaboración: Tesista

TABLA N° 03
Medidas simétricas

| | Valor | Significación aproximada |
|--|-------|--------------------------|
| Nominal por Nominal Coeficiente de contingencia | ,363 | ,004 |
| N de casos válidos | 229 | |

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad

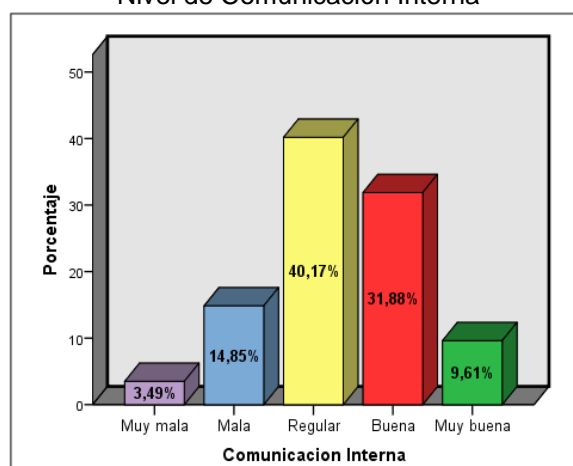
Elaboración: Tesista

La tabla N° 02 y 03 nos muestra los resultados de la aplicación de la prueba Chi-cuadrado, el cual nos muestra el valor de significación asintótica (p valor) siendo este < 0.05 , entonces rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna con lo que podemos afirmar que a un nivel de significancia del 5% y un nivel de confiabilidad del 95% existe asociación entre la comunicación organizacional interna y la gestión directiva dicha asociación queda determinado por el estadístico Chi cuadrado de Pearson con un p valor equivalente a 0,004. Asimismo el coeficiente de contingencia nos muestra el valor es 0,363, con lo que podemos afirmar que existe un bajo grado de asociación de las variables.

HIPÓTESIS ESPECÍFICOS:

HE1: El nivel de comunicación organizacional interna en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017 es Bueno.

Gráfico N° 02
Nivel de Comunicación Interna



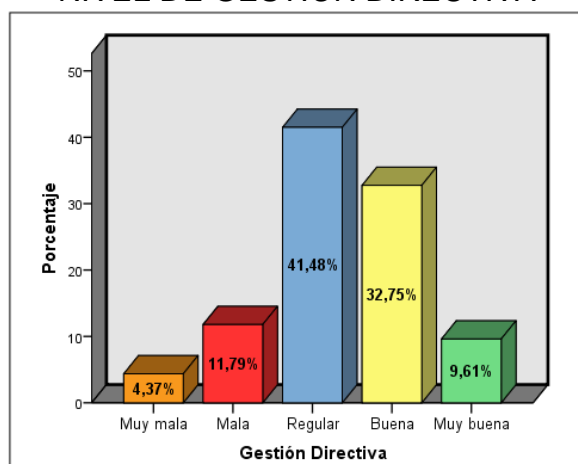
Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad
Elaboración: Tesista

El gráfico N° 02 nos muestran los resultados sobre el nivel de comunicación organizacional interna en la cual se observa que el 40,17% de encuestados afirma que la comunicación interna se da de manera regular, cuya tendencia también tiende a ser regular

($\chi^2=3,2926$, en escala de 1 a 5) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la comunicación interna en la municipalidad se da de buena manera.

HE2: El nivel de gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017 es bueno.

Gráfico N° 03
NIVEL DE GESTIÓN DIRECTIVA



Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad
Elaboración: Tesista

El gráfico N° 03 nos muestran los resultados sobre el nivel de gestión directiva, en la cual se observa que el 41,48% de encuestados afirma que la gestión directiva se da de manera regular, cuya tendencia también tiende a ser regular ($\chi^2=3,3144$, en escala de 1 a 5) por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, es decir la gestión directiva en la municipalidad se da de buena manera.

HE3: Existe relación directa entre la comunicación organizacional interna y la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017.

TABLA N° 04

Pruebas de chi-cuadrado

| | Valor | df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|---------------------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson | 34,792 ^a | 16 | ,004 |
| Coeficiente de contingencia | 0,363 | | ,004 |
| Razón de verosimilitud | 29,585 | 16 | ,020 |
| Asociación lineal por lineal | 5,407 | 1 | ,020 |
| N de casos válidos | 229 | | |

Fuente: Cuestionario dirigido a los trabajadores de la Municipalidad
Elaboración: Tesista

La tabla N° 04 nos muestran las medidas simétricas y la prueba chi cuadrada, en la que se aprecia que existe una relación directa entre ambas variables puesto que los valores del coeficiente son positivos (0,363), en tal sentido rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alterna, es decir existe relación directa entre la comunicación organizacional interna y la gestión directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco en el año 2017

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general que establece que existe relación directa entre la comunicación organizacional interna y la gestión directiva en la municipalidad provincial de Huánuco en el año 2017.

Analizando las definiciones de los autores antes expuestos, sus criterios se alinean considerando a la Comunicación Organizacional como una herramienta, mecanismo o proceso bastante necesario e importante para el buen funcionamiento de las organizaciones. Según (1): define a la comunicación organizacional como un proceso social, como una disciplina, y como un conjunto de técnicas y actividades. Para La comunicación se ha convertido en uno de los ejes centrales de las empresas, ya que por medio de ella existe una mejor relación comunicativa entre actores internos y esto se refleja hacia los públicos externos según (2). Al respecto como advierten los autores es necesario que exista una buena comunicación interna sin ello no se tendrá una correcta y adecuada gestión que involucre a todos los trabajadores por ello reafirmamos lo expresado en que la gestión directiva será buena siempre en cuando exista una buena comunicación a nivel organizacional.

Tal como se afirma en la investigación llevada a cabo según (3), cuyo enfoque

fue la deficiente comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional nos muestra que las falencias que presenta la comunicación organizacional interna está repercutiendo sobre la coordinación de las actividades dentro de la organización. En efecto en la presente investigación se ha demostrado también que una mala o inadecuada comunicación organizacional interna repercutirá en la organización tal es el caso de la gestión de los directivos, ya que estas dos están relacionadas directamente es necesario fortalecer los medios y mecanismos de comunicación porque dependerá en gran medida que los colaboradores asuman el papel que les corresponda, pues todo ello al final repercutirá en los usuarios quién es el observador latente de nuestras acciones. Asimismo se advierte que muchos de los trabajadores de la empresa conocen muy poco los tipos de comunicación que existen dentro de la institución, y califica como regulares los medios de comunicación internos; en contraposición a ello los resultados encontrados en la presente investigación nos muestran que los aspectos más críticos con los que se cuenta son que las autoridades y directivos no tienen en cuenta la opinión de los trabajadores, tampoco saben reconocer los logros de los trabajadores acciones que suelen suceder en la mayoría de entidades estatales por motivos políticos o extra administrativos.

En la investigación realizada según (4): concluye que la comunicación interna existente en la Municipalidad Distrital de Chocope está relacionada de manera directa con la imagen que perciben los usuarios de la misma; por cuanto al existir una comunicación interna regular, ésta incide en una imagen también regular. Al respecto en la presente investigación también se ratifica que en efecto la comunicación interna está relacionada de manera directa con la gestión directiva, puesto que son ellos

los que encaminan a través de las diferentes gerencias toda la gestión municipal y pues según (4) afirman que esto es percibido por los usuarios, puesto que son ellos los que objetivamente pueden apreciar por ejemplo la demora, el trato, los trámites burocráticos, la falta de orientación del personal sobre sus funciones, la cordialidad y amabilidad en el trato al usuario etc. Factores que se tienen que mejorar partiendo de una buena comunicación organizacional interna, la falencia de la práctica del diálogo con los trabajadores al igual que afirman las autoras la comunicación interna existente en la Municipalidad Distrital de Chocope es regular, de manera similar se ha encontrado en la municipalidad de Huánuco, los trabajadores tienen regular grado de identidad, compromiso e integración, no están motivados adecuadamente, no existe un diálogo adecuado entre los trabajadores con sus superiores son resultados similares a los que se hallaron en la presente investigación llevada a cabo en la Municipalidad provincial de Huánuco.

CONCLUSIONES

1. Se determinó que existe incidencia estadísticamente significativa entre la comunicación interna y la gestión directiva en la municipalidad provincial de Huánuco la tabla 57 y 58 nos muestran los estadísticos de prueba, la comunicación interna según los encuestados afirman que se da de manera regular mientras que sobre la gestión directiva opinan en mayoría que se da de manera regular también.
2. Se determinó que el nivel de comunicación interna dentro de la municipalidad provincial de Huánuco tiene una escala valorativa de regular existiendo opiniones de muy mala en un 3,49%, mala en un 14,85%, regular 43,17%, buena 31,88% y muy buena 9,61%, lo que muestra que existe dificultades para lograr una efectiva comunicación

- dentro de la comuna municipal; siendo sus principales indicadores negativos que las autoridades y directivos no tienen en cuenta la opinión de los trabajadores y no reconocen los logros de los trabajadores
3. Se determinó que el nivel de gestión directiva dentro de la municipalidad provincial de Huánuco tiene una escala valorativa de regular existiendo opiniones de muy mala en un 4,37%, mala en un 11,79%, regular 41,48%, buena 32,75% y muy buena 9,61%, lo que muestra que existe dificultades en la gestión directiva dentro de la comuna municipal. Las principales deficiencias encontradas es en la falta de motivación por parte de los directivos y la falta de información sobre los procedimientos a los usuarios.
 4. Se determinó que existe relación directa entre la comunicación interna y la gestión directiva en la municipalidad provincial de Huánuco, siendo esta asociación relativamente bajo 0,363 en una escala de 0 a 1. Lo que refiere que mientras que mejor sea la comunicación interna mejor será la gestión directiva.

4. Sanchez S. y Torres V. (2014) – Universidad Privada Antenor Orrego, realizaron una investigación titulada: “relación entre la comunicación interna y la imagen percibida por los usuarios de la municipalidad distrital de Chocope – 2014”. Trujillo

Email: Roydenn33@hotmail.com

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Andrade H. (2005) Comunicación Organizacional interna. Proceso, disciplina y técnica. Editorial Cristina. España
2. Fernández, M. (1999). Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección. Madrid: Díaz de Santos.
3. Balarezo Toro Byron David (Enero 2014) – Universidad Técnica de Ambato, realizó una investigación titulada “LA COMUNICACIÓN ORGANIZACIONAL INTERNA Y SU INCIDENCIA EN EL DESARROLLO ORGANIZACIONAL DE LA EMPRESA SAN MIGUEL DRIVE”